



1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece critérios para atendimentos de demandas de T.I. da Câmara Municipal de Sete Lagoas.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado à área de informática (T.I.) que constitui o Sistema de Gestão da Câmara Municipal de Sete Lagoas.

3. DESCRIÇÃO

Para qualquer demanda interna deve-se abrir um chamado junto a área de T.I., através de um requerimento que pode ser realizado via telefone, e-mail, meio físico ou pessoalmente. Este chamado deve ser aberto junto a um responsável da área. Para realizar este chamado, será utilizado o formulário **Abertura de Chamado – Informática** onde serão preenchidas as informações referentes ao mesmo.

Para fins de definição do nível de prioridade no atendimento aos chamados do departamento de informática, será utilizado o seguinte critério:

Prioridade alta:

- ocorrências de caráter urgente, onde o não-atendimento imediato paralisaria serviços e/ou equipamentos imprescindíveis ao fluxo de trabalho e apoio ao processo legislativo.

Prioridade média:

- ocorrências em setores administrativos onde o não-atendimento imediato não impede a operacionalidade e fluxo de trabalho.

Prioridade baixa:

- ocorrências em setores não-administrativos onde o não-atendimento imediato não impede a operacionalidade e fluxo de trabalho.

Os atendimentos realizados pelo departamento de T.I. serão descritos e registrados no formulário **Atendimento de Chamados**.

Deverá ser realizada uma rotina de manutenções preventivas e preditivas nos equipamentos de informática, onde será utilizado o formulário **Controle de Manutenções**.

Deverá ser realizada uma rotina de salvamento de dados contidos em alguns dos computadores pertencentes aos departamentos administrativos da Instituição, onde será utilizado o formulário **Planejamento de Backups**.

A área de TI é responsável por analisar todos os problemas referentes à Tecnologia da Informação.



4. FORMULÁRIOS

Abertura de Chamado – Informática
Atendimento de Chamados
Controle de Manutenções
Planejamento de Backups

5. REGISTROS

Não aplicável

6. REFERÊNCIAS

Não aplicável

7. CONTROLE DAS ALTERAÇÕES

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO
25/04/2016	01	Aprovação do procedimento
18/07/2016	02	Foi realizada a inserção dos dados faltantes nos formulários de manutenção preventiva e backups
12/08/2016	03	Realizada a inserção dos critérios de prioridade do atendimento dos chamados, alterações na descrição do procedimento e formulários.

CÓPIA NÃO CONTROLADA